



شركة كهرباء المناطق الريفية
بمبادرة اجتماعية

اجراءات النظر في شكاوي المشتركين



شركة كهرباء المناطق الريفية ش.م.ع.م.
Rural Areas Electricity Company S.A.O.C.



شركة كهرباء المناطق الريفية ش.م.ع.م.
Rural Areas Electricity Company S.A.O.C.

ص.ب: ١١٦٦. الرمز البريدي: ١٣٣

الخوير، سلطنة عمان

هاتف: ٢٤٤٧٣٢٠٠ / ٢٤٤٧٣٢٠٨

فاكس: ٢٤٤٧٣٢٥٩

www.reefiah.com

حاصلة على شهادة الأيزو: ٢٠٠٨ - ٩٠٠١



المحتويات

٥ اجراءات النظر في شكاوي المشتركين

٦

كيفية تقديم الشكوى

٧

ايجاد حلول مناسبة للشكاوي حسب القوانين والانظمة المتبعة

١٠

إجراءات نظر شكاوي المشتركين

١١

بيانات الاتصال



كلمة المدير العام

عملاؤنا الاعزاء .. إنطلاقا من النهج السامي لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه - والخطط الموضوعة من الحكومة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بالسلطنة. فإن شركة كهرباء المناطق الريفية ستقوم بدورها على أكمل وجه لتحقيق أهداف التنمية من خلال توفير الطاقة للمناطق الريفية وبأقل التكاليف الممكنة.

سنضع كافة الامكانيات المتاحة والموارد المتوفرة لدينا للقيام بدورنا على أكمل وجه. كما سيتم تعزيز قنوات الاتصال معكم من خلال خدمات العملاء بالشركة وذلك حرصا منا على تقديم خدمات متميزة لكم وضمان قنوات الاتصال بين العميل والشركة.

مشتركينا الكرام .. إن نجاحنا هو ثمرة جهود مشتركة بيننا وبينكم . حيث يكون ذلك من خلال توفير الخدمة والاستغلال الامثل وتوفير الطاقة بالسلطنة وبأسعار مخفضة هي نعمة من الله. حيث يجب منا جميعا المحافظة عليها من خلال الحرص في إستخدامها ورعاية مصادرها.

المستقبل يحمل في طياته الخير والتطور بإذن الله . وبرامج التنمية المستدامة مستمرة في التقدم . لذا فسنعمل معكم يدا بيداً لنساهم في رفعة وتقدم ونمو هذا الوطن المعطاء.

سائلين المولى جلة قدرته كل التوفيق والنجاح.

م. حمد بن سالم المغدري
المدير العام



إجراءات النظر في شكاوى المشتركين

توضح هذه الإجراءات كيفية قيامنا بالفصل في الشكاوى المستلمة من المشتركين غير الراضين عن خدماتنا. ونهدف أن تكون هذه الإجراءات كالتالي:

- واضحة ويمكن لمشتركينا الحصول عليها بسهولة.
- تسمح لنا بالتعامل مع الشكاوى بشكل فعال وبطريقة تتسم بسرعة الإستجابة.
- تسمح لنا بالتعلم من شكاوى المشتركين بشأن الخدمات التي نقدمها.
- تسمح لنا بتطوير خدماتنا مستقبلاً.
- إيجاد حلول مناسبة لشكاوى المشتركين حسب القوانين والانظمة المتبعة

وضوح الإجراءات والدصول عليها

سوف نعمل على تعزيز توعية المشتركين بهذه الإجراءات بما في ذلك:

- نشرها بشكل بارز على موقعنا الإلكتروني.
- إخطار جميع المشتركين بالإجراءات - على الأقل سنوياً - على فواتيرنا أو عن طريق مطوية تُرفق بفواتيرنا.
- تنظيم حملة ترويجية محلية سنوية يتم تنظيمها بالتنسيق مع ممثلي المجتمع المحلي.
- وضع ملصقات في الأماكن العامة بمكاتبنا.

في حالة عدم رضائكم عن الخدمات التي قدمناها لكم أو عن أي جانب آخر من أعمالنا نرجو منكم إخطارنا بذلك عن طريق تقديم شكوى حول الموضوع.

كيفية تقديم الشكوى

في حالة رغبتكم في تقديم شكوى نرجو منكم تزويدنا بأكبر قدر ممكن من التفاصيل عن شكواكم ليتسنى لنا فهمها بشكل صحيح. ولنتمكن من حلها بشكل سليم. إن رقم حسابكم ورقم بطاقة الهوية الخاصة بكم ورقم هاتفكم هي بيانات هامة ومفيدة لنا. علما بأننا نطلب منكم تزويدنا بالمعلومات ذات الصلة بالنزاع بشكل حصري.

يمكنكم تقديم الشكاوي بالطرق التالية:

- الحضور إلى أي من مكاتبنا.
- بإرسال خطاب لنا.
- بإرسال رسالة إلكترونية لنا (انظر الصفحة رقم ١١).
- بالاتصال هاتفيا بمكاتبنا (انظر الصفحة رقم ١١).
- عن طريق البوابة الإلكترونية للخدمة الذاتية على العنوان:

www.electricity.com.om

وفي كل حالة سوف نقوم بالآتي:

- تأكيد استلام شكواكم.
- تزويدكم برقم مرجعي مميز.
- إفادتكم بأية معلومات إضافية قد نحتاج إليها من جانبكم.
- إفادتكم بالخطوات التالية والجداول الزمنية لإجراء تحقيقنا.



إيجاد طول مناسبة للشكاوي حسب القوانين والانظمة المتبعة

بالنسبة للشكاوى المسلمة شخصياً أو بالهاتف سوف نؤكد استلام الشكاوى وتزويدكم برقم مرجعي فوراً. أما بالنسبة للشكاوى المسلمة بخطاب أو بريد إلكتروني فسوف نقوم بذلك خلال يوم عمل واحد. سيسمح لكم الرقم المرجعي بمتابعة تقدم سير شكاوكم وذلك بالاتصال بأي من مكاتبنا.(حسب الجدول المرفق)

الخطوات التالية:-

سنبدأ فوراً في إجراء تحقيق داخلي في شكاوكم. سيتم إجراء هذا التحقيق من قبل خبراء مدربين على نظر الشكاوى بغرض النظر في كل شكاوى بشكل عادل ومعقول.

وفي غضون (١٠) أيام عمل رسمية من إستلام شكاوكم سوف نقوم بمخاطبتكم كتابياً وذلك لإطلاعكم على ما هو الخطأ وسببه وما سنقوم به لوضع الأمور في نصابها الصحيح بالنسبة لكم. كما سنطلب منكم إفادتنا عما إذا كنتم راضين عن إستجابتنا للشكاوى.

وسوف نعتذر لكم عن أية أخطاء قد نكون ارتكبتهاها.(حسب القوانين والانظمة المتبعة)

علماً بأننا نسعى لحل وتسوية (٩٥٪) من جميع الشكاوى في غضون (١٠) أيام عمل رسمية. وفي حالات قليلة جداً فإنه ليس من الممكن حل الشكاوى بهذه السرعة. وإذا كانت شكاوكم هي إحدى هذه الحالات سوف نخاطبكم بالسبب كما سنفيديكم بتقدم سير تحقيقنا. وفي هذه الحالة فإننا نضمن الرد عليكم خلال ٣٠ يوم عمل رسمية من تاريخ إستلام شكاوكم الأصلية. كما سنطلب منكم إفادتنا عما إذا كنتم راضين عن إستجابتنا.

وفي حالة عدم رضائكم عن ذلك

إذا كنتم غير راضين عن تعاملنا مع شكاوكم أو عن ما سنقوم به لوضع الأمور في نصابها، فإننا نرجو منكم إخطارنا بذلك، حتى يتم تحديد موعد لمقابلة مدير دائرة خدمة العملاء للنظر في شكاوكم عندئذ سيتم إرسال شكاوكم تلقائياً إلى مدير شؤون المشتركين بالشركة لمراجعتها. كما يمكنكم الاتصال به بأنفسكم حيث توجد بيانات الاتصال به خلف هذه الإجراءات.

سيحاول المدير على الفور الاتصال بكم لضمان فهمه لسبب عدم رضائكم ومن ثم سيقوم بإجراء المزيد من التحقيقات. وقد يقترح عليكم طريقة بديلة للتعامل مع مشكلتكم. سيقوم المدير بذلك خلال مدة إجمالية قدرها (٤٠) يوم عمل من تاريخ إستلامنا لشكاوكم الأصلية. وسوف نطلب منكم إفادتنا عما إذا كنتم راضين عن رده.

هيئة تنظيم الكهرباء

تم إعتقاد هذه الإجراءات من قبل هيئة تنظيم الكهرباء وفقاً لأحكام الشرط رقم ٢٤ من رخصة التوزيع والتزويد الخاصة بنا.

إذا حاولنا حل شكاوكم ولكننا لم نستطع وضع الأمور في نصابها الصحيح أو شرحها بشكل صحيح، أو إذا لم نقم بالرد عليكم خلال الفترة المحددة في هذه الإجراءات، وإذا ما زلتم غير راضين، فيمكنكم الطلب من هيئة تنظيم الكهرباء النظر في الموضوع. علماً بأن الهيئة تمتلك الصلاحيات القانونية للفصل في النزاع والإلزام بتنفيذ شروط رخصتنا. وذلك بشرط أن يتم عرض الشكاوي على شركة كهرباء المناطق الريفية وستقوم بشرح الإجراءات المتبعة لديها بشكل واضح لكم.



بيانات الاتصال بالهيئة موضحة خلف هذه الإجراءات.

تقع على عاتقنا مسؤولية فهم الأمور والتحقيق والفصل فيها. إذا كانت الخدمة التي تتلقونها من جانبنا رديئة سواءً قُدمت من موظفينا أو من خلال وكلائنا (الشركة العمانية الوطنية للهندسة والاستثمار). يرجى عدم تقديم شكوى بمكاتب وكلائنا (الشركة العمانية الوطنية للهندسة والاستثمار). لأنه في حالة قيامكم بذلك فقد لا يتم إتخاذ الإجراءات بشأنها بشكل صحيح وبالتالي لن تنطبق عليها هذه الإجراءات.

التعلم من أخطائنا

في حالة أرتكبنا أي خطأ فسنقوم بمراجعة أسباب الشكوى وتصحيح الخطأ في حالة حدوثه ومحاولة عدم تكراره مستقبلاً وللإعتذار لكم . ومحاولة تجنب تكرارها وتقديم خدمات أفضل مستقبلاً. سوف يتسلم مديرنا العام كل شهر ملخصاً تنفيذياً حول الشكاوي المستلمة والإجراءات الموصى بها. كما سنقدم نسخة من ذات الملخص إلى هيئة تنظيم الكهرباء.



إجراءات نظر شكاوى المشتركين

المرحلة الأولى: الاتصال بالمرزود
إذا كانت لديكم مشكلة يرجى الإتصال بنا. سنؤكد استلام شكواكم فوراً وسنرد عليكم عادةً خلال (١٠) أيام عمل رسمية. في حالات استثنائية يُسمح لنا بالرد خلال (٣٠) يوم عمل

هل أنت راضٍ

تم الفصل في الشكوى

المرحلة الثانية: مدير خدمات المشتركين
يرجى إخطارنا إذا لم تكونوا راضين عن طريقة تعاملنا مع شكواكم. سنرفع شكواكم إلى مدير خدمات المشتركين والذي سوف يرد عليكم خلال (٤٠) يوم عمل رسمية من تاريخ استلامنا لشكواكم الأصلية.

هل أنت راضٍ

تم الفصل في الشكوى

المرحلة الثالثة: الإحالة إلى الهيئة
إذا ما زلتهم غير راضين عن ردنا فيمكنكم إحالة شكواكم إلى هيئة تنظيم الكهرباء. تمتلك الهيئة الصلاحيات القانونية للتحقيق والفصل في شكواكم. يمكنكم الاتصال بالهيئة في أي وقت لمزيد من المشورة بشأن هذه الإجراءات.

هل أنت راضٍ

تم الفصل في الشكوى

المرحلة الرابعة: الاستئناف أمام المحكمة
إذا أصدرت الهيئة قرار فصل في النزاع فإنه يحق لكم الطعن فيه أمام المحكمة بموجب أحكام المادة (١٢٥) من قانون القطاع.



أرقام هواتف مكاتب الشركة

رقم الفاكس	رقم الهاتف	المكتب
٢٤٤٧٣٢٥٩	٢٤٤٧٣٢٠٠	المكتب الرئيسي
محافظة الوسطى		
٢٥٤٤٨٣٩٤	٢٥٤٤٨٣٣٩ ٢٥٤٤٨٣٧٣ ٢٥٤٤٨٣١٨	مكتب كهرباء محوت مكتب كهرباء الكحل مكتب كهرباء الدقم
٢٥٥٠٤٤٤٦	٢٥٥٠٤٢٥٦	مكتب كهرباء مصيرة
٢٣٤٣٦٠٧١	٢٣٤٣٦٣٣٥	مكتب كهرباء هيماء
محافظة الظاهرة		
٢٥٦٨٨٣١٢	٢٥٦٨٨٢٩١	مكتب كهرباء حمراء الدروع
محافظة ظفار		
٢٣٢٣٢١٤٤	٢٣٢٣٢١٠٦	مكتب كهرباء صلالة
محافظة مسندم		
٢٦٧٣١٥٥٢	٢٦٧٣١٥٥٣	مكتب كهرباء خصب
٢٦٨٣٦٠١٢	٢٦٨٣٦٤٠٥	مكتب كهرباء دبا

info@reefiah.com

البريد الإلكتروني





الكمرباء
توفير لرياض عمان